

Stimuler le tourisme dans les cantons de l'Afrique du Sud



Les cantons de Cape Flats près du Cap sont en voie de devenir une destination touristique de choix, accueillant des visiteurs à la recherche d'une expérience unique et de la véritable Afrique du Sud.
(CRDI : Peter Bennett)

2003-11-17

par Alan Martin

Dans la pénombre d'une taverne de fortune dans le canton de Phillipi, en Afrique du Sud, Rob Denhom est invité à découvrir une saveur tout à fait unique. Un homme présente au touriste une canette rouillée remplie d'Umqomboti, une bière de mil traditionnelle dont le goût est particulièrement aigre. L'enseignant britannique n'en demandait pas tant. Pinçant les lèvres, il s'empresse de passer la canette à la personne assise à ses côtés.

« Dites-moi encore le nom de cette bière ? » demande-t-il, s'esclaffant en essayant de répéter le mot d'origine xhosa. C'est exactement la réaction que Zeitoon Najjaar, la guide touristique, espérait. « Il ne suffit pas que les gens voient les diverses facettes des Cape Flats, encore faut-il qu'ils en fassent l'expérience », explique-t-elle.

Najjaar est membre de [Sonke](#), un organisme qui promouvoit le développement de l'industrie touristique dans les zones défavorisées près du Cap. Grâce à Sonke, Najjaar participe à un projet de recherche de l'Université de Western Cape appuyé par le Centre de recherches pour le développement international (CRDI) du Canada. Il s'agit d'évaluer l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur les très petites, petites et moyennes entreprises et de déterminer comment celles-ci peuvent être intégrées à l'industrie du tourisme.

Enseignante à temps partiel, Najjaar a une formation supérieure à celle de la plupart des membres de Sonke. Pourtant, la technologie est un fait nouveau dans sa vie. Il y a quelques années à peine, comme beaucoup de femmes sud-africaines, elle n'avait jamais touché à un ordinateur. Sceptique au début, elle admet aujourd'hui que la technologie comporte des avantages. Beaucoup de ses clients étrangers ont communiqué ses coordonnées à leurs amis, ce qui accroît sa clientèle. Tout cela est rendu possible parce que Najjaar n'a pas craint d'adopter une nouvelle technologie. Sa carte d'affaires indique son courriel et l'adresse de son site Internet (Tourcape.com). « J'ai vite compris qu'on perd le client si l'on ne répond pas rapidement à un message électronique », affirme-t-elle.

Le tourisme dans les cantons

Le Cap est en voie de devenir une destination touristique de choix. Elle se situe au troisième rang en Afrique, après Johannesburg et Le Caire, pour ce qui est du nombre de visiteurs. Selon les statistiques de la province de Western Cape, l'aéroport international du Cap a accueilli plus de cinq millions de passagers en 2002. On prévoit que ce nombre doublera au cours des cinq prochaines années. Nombulelo Mkefa, chef du Service de l'expansion du tourisme au sein de Cape Metropolitan Tourism, affirme que « l'année dernière, nous avons reçu près d'un million de visiteurs étrangers ».

Le Cap compte plusieurs atouts, en particulier les beautés naturelles de Table Mountain, l'océan et les vignobles. Toutefois, Mkefa estime que les touristes étrangers, conscients des dangers propres à notre époque, n'ignorent pas que l'Afrique du Sud est considérée comme une destination sûre. Comme d'autres centres urbains d'Afrique du Sud, Le Cap est pourtant constitué de deux mondes distincts. Non loin des gratte-ciels et des richesses du premier monde, il y a les cantons pauvres de Cape Flats qui s'allongent à perte de vue.

Depuis la fin de l'apartheid, les cantons attirent quantité de touristes. Beaucoup d'entre eux souhaitent visiter les lieux rendus célèbres pendant la lutte de libération — Crossroads, Gugulethu, Khayalitsha. D'autres cherchent une expérience unique et l'occasion d'approfondir leurs connaissances des peuples et des diverses cultures de l'Afrique du Sud.

Le principal défi que doivent relever les organisateurs de voyages et les agents de tourisme consiste à trouver les moyens d'attirer les touristes étrangers — et leur argent — dans les cantons. L'industrie du tourisme, généralement sous le contrôle des blancs, cherche à exploiter le potentiel commercial des cantons, mais elle ne comprend pas la culture de ce milieu et, ce qui est plus grave, ne se rend pas compte de la nécessité d'y effectuer des investissements pour en assurer le développement. Les organisateurs de voyages locaux savent qu'il leur faudra renforcer la capacité de leurs entreprises et d'établir leur propre marché. Un des objectifs des chercheurs est d'identifier comment les TIC peuvent aider ces jeunes organisateurs de voyages à y parvenir.

Surmonter les craintes suscitées par les TIC

« Pour développer le tourisme et appuyer les nouveaux entrepreneurs, déclare Mkefa, il faut que ceux-ci se rendent compte qu'ils n'ont aucune chance de succès s'ils n'ont pas accès aux TIC ». Denise Biggs, gestionnaire de recherche au Service des systèmes d'information de l'Université Western Cape et chargée du projet du CRDI, n'en disconvient pas mais s'empresse de préciser que les technologies ont des limites. « Il faut se rappeler que, dans la plupart des cas, il s'agit de personnes intelligentes et ayant le sens des affaires, mais qui n'ont pas toujours les compétences requises pour trouver et gérer l'information », explique-t-elle.

En outre, la crainte de la technologie est un obstacle auquel se heurtent beaucoup de membres de Sonke. Selon Wadji Abrahams, agent de développement commercial de Sonke, « ils hésitent à l'utiliser parce qu'ils ne comprennent pas comment elle fonctionne. Nous avons quitté l'ère industrielle et nous sommes entrés dans l'ère de l'information. Mais la plupart de nos clients n'ont pas encore franchi ce pas. »

Au moyen d'ateliers, Biggs et son équipe ont initié les membres de Sonke à diverses technologies, notamment en leur apprenant les principes de base de l'informatique et la dactylographie, ainsi que des techniques plus avancées comme la navigation sur Internet et l'établissement de sites Internet faisant la promotion de leurs produits. « Les ateliers nous permettent de leur faire connaître les avantages de la technologie et de les initier à certains procédés dans un milieu où ils ne se sentent

pas menacés », affirme-t-elle. « Tout compte fait, il s'agit non pas d'ordinateurs personnels mais de gestion de l'information. Leur donner accès à des ordinateurs n'est d'aucune utilité s'ils n'en font pas bon usage. Ce qu'il faut, c'est combiner le développement de très petites entreprises et une bonne utilisation des technologies. »

L'utilisation des technologies

C'est ce qu'a fait Gina Mohale, propriétaire d'un restaurant aménagé dans deux conteneurs installés en face d'un poste de taxis dans le canton de Nyanga. Il y a un peu plus de dix ans, elle a fui un conjoint violent. Pauvre et désavantagée par l'apartheid, elle n'avait ni la formation scolaire ou les ressources financières pour subvenir à ses besoins. Habitant un conteneur abandonné dans un quartier où les gens se livraient à des combats acharnés pour obtenir le contrôle de l'industrie du taxi, jugée particulièrement rentable, elle a survécu en vendant des « fat cakes », une sorte de beignes, aux voyageurs en quête d'un taxi. Elle compte aujourd'hui parmi les étoiles du monde des affaires de Nyanga puisqu'elle gagne près de 5000 \$CAD par mois, notamment en vendant des mets traditionnels aux visiteurs des cantons qui s'arrêtent pour déjeuner.

Son entreprise prospère à tel point qu'elle vient de faire installer l'électricité dans son établissement et d'y ajouter un autre conteneur. Elle fait maintenant partie de l'économie « officielle » et verse des salaires à huit employés, des impôts à l'administration municipale et la taxe sur la valeur ajoutée au gouvernement.

Mais cette réussite a suscité un besoin plus grand d'aide administrative. « Une des choses que j'ai apprises grâce aux séminaires, déclare-t-elle, c'est que la tenue de mes livres n'est pas conforme aux règles de l'art. Il m'arrive d'oublier certains détails, mais si je pouvais les enregistrer dans un ordinateur, la gestion de mon entreprise serait plus professionnelle. Je perds parfois mes reçus et je ne sais plus la valeur des dépenses que j'ai effectuées ou des montants que j'ai perçus. Je n'aurais plus à consacrer de l'énergie à me rappeler tout cela ou de passer mes nuits à penser à toutes ces choses. »

Au cours des prochains mois, Mohale projette d'acheter un ordinateur pour sa comptabilité. Elle a aussi l'intention d'utiliser la messagerie électronique et l'Internet plus souvent car elle veut établir un service de traiteur.

Perspectives d'avenir

Mkefa estime que c'est grâce à Sonke que l'on a pu non seulement offrir aux touristes une expérience plus authentique et plus mémorable mais aussi établir un groupe d'organiseurs de voyages qui « souhaitent véritablement accroître leur capacité et répondre aux attentes des clients ». Selon Mkefa, si le Cape Metropolitan Council (CMC) a récemment décidé de faciliter l'accès public aux ordinateurs, c'est en partie grâce aux efforts de promotion de Sonke concernant les TIC. Le CMC projette également l'établissement de Smart City, une base de données axée sur la promotion des produits et services des organisateurs de voyages.

Biggs estime que la puissance future de Sonke reposera sur la capacité de ses membres d'établir de tels réseaux avec des organismes et des organisateurs de voyages d'Afrique australe poursuivant les mêmes ambitions. Elle espère aussi que d'autres secteurs d'activités bénéficieront de l'expansion de l'industrie touristique. À mesure que les habitants des cantons prendront conscience des avantages des TIC, observe-t-elle, ils pourront, par exemple, faire appel à des concepteurs locaux pour créer des sites Internet

Les premières réussites de Sonke ont suscité l'intérêt d'autres organismes touristiques et d'établissements d'enseignement sud-africains qui s'interrogent sur l'opportunité d'étendre la recherche à leurs domaines. Des entreprises clients sont aussi intéressées. Par exemple, Sonke a récemment organisé une visite de plus de 24 heures pour 16 cadres d'une des principales banques sud-africaines. La plupart d'entre eux n'avaient jamais mis les pieds dans les cantons avant cette visite. Au nom des Services de perception des impôts sud-africains, Sonke a officiellement accueilli quelque 200 percepteurs d'impôts venus de tous les coins de l'Afrique pour assister à une conférence au Cap. L'entreprise South African Breweries a également entamé un dialogue avec Sonke, en partenariat avec Open Africa dans le cadre de son projet [African Dream](#) en vue d'établir une « Tournée Shebeen » qui permettrait aux touristes de faire une tournée des tavernes sud-africaines traditionnelles.

« J'ai lu récemment un article expliquant ce qui se produit lorsque l'on fusionne deux idées distinctes — une cloche et une horloge produisent un réveille-matin » déclare Biggs. Et d'ajouter : « Cela m'a fait réfléchir à ce que nous sommes en train de créer en combinant les TIC et le tourisme dans les cantons. Il se peut que nous ne produisions pas beaucoup de diplômés en TIC, mais il faut souhaiter qu'il en résultera une sorte de réseau touristique. »

Alan Martin est un journaliste à la pige établi à Ottawa.

Renseignements

Heloise Emdon, administratrice de programme principale, ACACIA, Bureau régional de l'Afrique orientale et australe, bureau satellite du CRDI a/s Banque de développement de l'Afrique australe, Halfway House, CP 1234, Afrique du Sud 1685 Tél. : +27 (11) 315 3515/3035 Téléc. : +27 (11) 313 3086 Courriel : hemdon@idrc.ca

Department of Information Systems, Faculty of Economics and Management Sciences, Université Western Cape, Private Bag X1, Belleville, Afrique du Sud 7535 Tél. : +27 (21) 959 3680 Téléc. : +27 (21) 959 2578 Courriel : is@uwc.ac.za

Dale Isaac, coordonnateur, Sonke Cape Route Information Office, CP 38295, Gatesville, Afrique du Sud 7766 Tél. : +27 (21) 699 0994 Téléc. : +27 (21) 699 0997 Courriel : sonke@telkomsa.net or siteinfo@sonke.org